

# El papel de RR.HH. en la era de la inteligencia artificial

\* Por Olivia Segura

La función de Recursos Humanos (RR.HH.) ha cobrado relevancia como actor estratégico en las empresas a raíz de los cambios acelerados por la pandemia, tales como la digitalización, la adopción de nuevos esquemas de trabajo y la renovación de la cultura organizacional; sin embargo, al transitar de la era digital a la era de la inteligencia artificial emergen nuevos desafíos, así como oportunidades para que RR.HH. confirme la trascendencia de sus aportaciones.

De acuerdo con el informe de KPMG, Trust, attitudes and use of AI. A global study 2025, aunque dos de cada tres personas (66%) utilizan IA de manera habitual por motivos de trabajo, estudio o personales, y 91% en México refleja optimismo sobre sus beneficios, la confianza destaca como el gran reto a superar, ya que menos de la mitad (49%) confían en ella. Esto confirma la clara necesidad de regular su uso, con 86% que está a favor de leyes y acciones para combatir la desinformación generada.

## En este sentido, el informe propone cuatro acciones clave para las organizaciones:

1. Empoderar el liderazgo transformacional
2. Fomentar la confianza
3. Mejorar la alfabetización
4. Fortalecer la gobernanza

Al enfocarse en estas áreas, las compañías pueden minimizar los riesgos y promover la innovación y el crecimiento sostenible, incentivando así una colaboración inteligente entre humanos e IA. A continuación, dos recomendaciones para que RR.HH.



aproveche las oportunidades que la IA ofrece en esta era:

## Desarrollar programas de alfabetización

El estudio antes mencionado arroja un preocupante 68% de personas en nuestro país que emplean los resultados obtenidos sin evaluar su precisión, así como 53% que ha cometido errores en su trabajo debido al uso inapropiado de la IA.

Por lo tanto, la actualización de los planes de capacitación es esencial. Estos deben considerar temas cruciales como fundamentos de esta tecnología, aplicaciones en el entorno laboral, recomendaciones para lograr una interacción efectiva y segura, así como la importancia de verificar la información generada.

De hecho, el Informe sobre el futuro del empleo 2025 del Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés) ubica la alfabetización tecnológica como la tercera capacidad que crecerá con mayor rapidez de aquí a 2030, confirmando la necesidad urgente de que las funciones de RR.HH. atiendan el rezago en el personal y eviten retrasar

los planes de transformación digital de las empresas, lo que a su vez permitirá eliminar riesgos innecesarios e incurrir en gastos mayores.

De igual forma, será importante incluir cursos de sensibilización para que el personal sea capaz de identificar sesgos en los datos presentados por la IA, así como los potenciales impactos de no hacerlo, como puede ser la discriminación de grupos subrepresentados. Esto también permitirá mitigar riesgos reputacionales, ya que omitir ciertos perfiles en la selección de personal o promociones puede dañar la imagen de una compañía, así como aumentar los riesgos financieros por realizar proyecciones con datos imprecisos, tales como ingresos o costos calculados con la IA.

## Definir e implementar políticas para el uso de la IA

En definitiva, otra de las actividades pendientes es el desarrollo de políticas claras y transparentes sobre el uso de esta tecnología en los procesos de negocio, incluidas las labores de RR.HH. Establecer cómo será empleada en los procesos de selección

y reclutamiento, las evaluaciones de desempeño y los programas de capacitación, así como en qué momento será necesaria la intervención humana, permitirá a las organizaciones asegurar un uso responsable y ético que refleje sus valores.

En este sentido, las empresas pioneras están trabajando para establecer marcos éticos y de gobernanza para la IA, involucrando a diversas partes interesadas para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. Asimismo, durante el pasado encuentro en Davos, Suiza, el WEF enfatizó la importancia de contar con un enfoque «centrado en el ser humano» al momento de desplegar esta tecnología, priorizando así el bienestar del talento y abonando a la equidad.

En conclusión, la rápida adopción de la IA a nivel global no se detendrá. Si bien se observa una gran apertura por parte de las personas usuarias para emplearla, existe un importante grado de desconfianza provocada por la falta de políticas y reglas claras. En este contexto, las áreas de RR.HH. tienen la oportunidad de desarrollar una cultura que resalte la importancia de verificar los resultados generados, lo cual sólo será posible mediante la capacitación constante. Su participación y la de otras áreas de negocio y tecnológicas es y será clave para aprovechar el enorme potencial que la IA ofrece de manera apropiada y ética; la sinergia entre todas las partes impulsará no sólo una adopción responsable, sino la capacidad de innovación en todas y cada una de las personas que componen un negocio.

\* Socia de Asesoría en Capital Humano y Gestión del Talento de KPMG México